



**ИЗВЕШТАЈ О СТАЊУ КВАЛИТЕТА  
УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ ЗА 2024.  
ГОДИНУ**

**Београд, 26.03.2025.**

## ИЗВЕШТАЈ О СТАЊУ КВАЛИТЕТА УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ ЗА 2024. ГОДИНУ

### 1. ПОДАЦИ НА ОСНОВУ КОЈИХ ЈЕ САЧИЊЕН ИЗВЕШТАЈ

Анализа стања квалитета универзалне поштанске услуге за 2024. годину урађена је на основу:

- доступности универзалне поштанске услуге;
- брзине и поузданости преноса поштиљака;
- безбедности поштиљака;
- ефикасности решавања рекламација;
- задовољства и информисаности корисника услуга;
- нивоа стандардизације и типизације;
- организационе климе и задовољства послом.

### 2. ДОСТУПНОСТ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Доступност универзалне поштанске услуге сагледава се кроз:

- територијалну доступност јединица поштанске мреже (у даљем тексту: пошта);
- доступност поштанских сандучића;
- радно време пошта;
- доступност поштанских шалтера и
- доступност уручења поштанских поштиљака.

#### 2.1. Доступност пошта и поштанских сандучића

У Табели 1. дат је преглед доступности пошта и поштанских сандучића по радним јединицама, седиштима регионалних радних јединица и подручним јединицама у односу на број домаћинстава, а у складу са критеријумима територијалне доступности пошта дефинисаним у Општем плану поштанске мреже, као и у складу са критеријумима за постављање поштанских сандучића дефинисаним у Методологији праћења квалитета у поштанском саобраћају (у даљем тексту: Методологија).

Табела 1. Доступност пошта и поштанских сандучића, на дан 31.12.2024. године

| Редни број | РЈ/РРЈ/ПЈ        | Укупан број |                     |                 |                      | Просечно на 1.800 домаћинстава |                                  |
|------------|------------------|-------------|---------------------|-----------------|----------------------|--------------------------------|----------------------------------|
|            |                  | домаћинства | корпоративних пошта | уговорних пошта | поштанских сандучића | пошта (4+5)*1.800/3            | поштанских сандучића (6*1.800/3) |
| 1          | 2                | 3           | 4                   | 5               | 6                    | 7                              | 8                                |
| 1          | БЕОГРАД ЦЕНТАР   | 321.991     | 75                  | 6               | 74                   | 0,45                           | 0,41                             |
| 2          | БЕОГРАДСКИ ВЕНАЦ | 257.953     | 86                  | 15              | 131                  | 0,70                           | 0,91                             |
| 3          | ЗЕМУН            | 185.000     | 51                  | 1               | 46                   | 0,51                           | 0,45                             |
| 4          | ВАЉЕВО           | 68.362      | 34                  | 3               | 51                   | 0,97                           | 1,34                             |
| 5          | ШАБАЦ            | 121.763     | 51                  | 9               | 67                   | 0,89                           | 0,99                             |
| 6          | ПАНЧЕВО          | 111.785     | 72                  | 10              | 99                   | 1,32                           | 1,59                             |
| 7          | СМЕДЕРЕВО        | 67.756      | 33                  | 3               | 69                   | 0,96                           | 1,83                             |
| 8          | ПОЖАРЕВАЦ        | 69.988      | 40                  | 6               | 65                   | 1,18                           | 1,67                             |

*Извештај о стању квалитета универзалне поштанске услуге за 2024. годину*

|    |                            |                  |              |            |              |             |             |
|----|----------------------------|------------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|
| 9  | НОВИ САД                   | 271.006          | 103          | 13         | 112          | 0,77        | 0,74        |
| 10 | СРЕМСКА МИТРОВИЦА          | 112.242          | 92           | 16         | 127          | 1,73        | 2,04        |
| 11 | ЗРЕЊАНИН                   | 78.124           | 61           | 8          | 72           | 1,59        | 1,66        |
| 12 | КИКИНДА                    | 34.033           | 24           | 4          | 34           | 1,48        | 1,80        |
| 13 | СОМБОР                     | 74.151           | 40           | 2          | 55           | 1,02        | 1,34        |
| 14 | СУБОТИЦА                   | 113.419          | 47           | 17         | 79           | 1,02        | 1,25        |
| 15 | УЖИЦЕ                      | 98.618           | 48           | 10         | 69           | 1,06        | 1,26        |
| 16 | ЧАЧАК                      | 79.499           | 38           | 1          | 51           | 0,88        | 1,15        |
| 17 | КРАЉЕВО                    | 110.989          | 52           | 10         | 84           | 1,01        | 1,36        |
| 18 | КРУШЕВАЦ                   | 85.614           | 54           | 7          | 80           | 1,28        | 1,68        |
| 19 | КРАГУЈЕВАЦ                 | 98.612           | 50           | 15         | 68           | 1,19        | 1,24        |
| 20 | ЈАГОДИНА                   | 90.018           | 38           | 16         | 67           | 1,08        | 1,34        |
| 21 | КОСОВО И МЕТОХИЈА          | 27.485           | 34           | 0          | 33           | 2,23        | 2,16        |
| 22 | ПРОКУПЉЕ                   | 42.918           | 28           | 0          | 33           | 1,21        | 1,38        |
| 23 | БОР                        | 31.126           | 14           | 8          | 40           | 1,27        | 2,31        |
| 24 | ЗАЈЕЧАР                    | 66.190           | 35           | 21         | 59           | 1,52        | 1,60        |
| 25 | НИШ                        | 149.173          | 61           | 6          | 90           | 0,81        | 1,09        |
| 26 | ЛЕСКОВАЦ                   | 72.766           | 31           | 1          | 33           | 0,79        | 0,82        |
| 27 | ВРАЊЕ                      | 61.442           | 32           | 6          | 44           | 1,11        | 1,29        |
| 28 | ПИРОТ                      | 32.031           | 20           | 2          | 27           | 1,24        | 1,52        |
|    | <b>УКУПНО ЗА ПРЕДУЗЕЋЕ</b> | <b>2.934.054</b> | <b>1.344</b> | <b>216</b> | <b>1.859</b> | <b>0,96</b> | <b>1,14</b> |

У односу на 2023. годину, укупан број пошта на крају 2024. године је повећан од 1.558 на 1.560 пошта, при чему је број уговорних пошта повећан са 208 на 216.

Такође, из приказане табеле, може се видети да просечно на 3.500 домаћинстава долазе две поште, односно једна пошта на 1.800 домаћинстава, што је у складу са европским просеком (око 1.800 домаћинстава по једној пошти).

Мањи број пошта по становнику од просека имају београдске радне јединице због велике густине насељености, али наведене поште су са знатно већим капацитетима (број шалтера) у односу на поште у другим радним јединицама.

Број поштанских сандучића на нивоу Предузећа износи 1.859, што је у складу са Методологијом.

## **2.2. Радно време пошта**

Као један од критеријума квалитета доступности поштанске услуге је и радно време пошта. У складу са Методологијом, извршена је анализа радних времена пошта у градским и ванградским срединама. Од укупно 1.560 пошта, 985 (63,14%) пошта су у ванградским, а 575 (36,86%) пошта су у градским срединама. Приликом наведене анализе добијени су следећи резултати:

- од 985 пошта у ванградским срединама, 899 пошта (91,27%) ради до 7 сати дневно са корисницима, 79 пошта (8,02%) раде од 7 до 12 сати дневно са корисницима и 7 пошта (0,71%) ради 24 сата са корисницима. Имајући у виду да се наведене поште налазе у насељеним местима која имају мање од 3.500 домаћинстава, може се констатовати да је висок проценат пошта (91,27%), које раде са корисницима до 7 сати дневно, у складу са Методологијом;

• од 575 пошта у градским срединама, 212 пошта (36,87%) раде до 7 сати дневно са корисницима, 354 поште (61,56%) ради од 7 до 12 сати дневно са корисницима, 9 пошта (1,57%) ради више од 12 сати дневно са корисницима. Имајући у виду да Предузеће има поште у 187 општина у Србији, а да чак 31 општина (16,58%) у свом градском делу има мање од 3.500 домаћинстава, може се констатовати да је проценат пошта (61,56%), које раде са корисницима од 7 до 12 сати дневно, у складу са Методологијом.

На основу добијених резултата може се констатовати да је Предузеће остварило завидан ниво квалитета доступности универзалне поштанске услуге посматрано кроз критеријум „радно време поште“ дефинисан Методологијом.

У Табели 2. дат је преглед радног времена пошта по РЈ/РРЈ/ПЈ у зависности од дужине рада са корисницима поштанских услуга.

Табела 2. Радно време пошта, на дан 31.12.2024. године

| Редни број                 | РЈ/РРЈ/ПЈ            | од 0 до 24 h |                 | од 12 до 24 h |                 | од 7 до 12 h |                 | до 7 h       |                 | Укупно пошта<br>(3+5+7+9) |
|----------------------------|----------------------|--------------|-----------------|---------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|---------------------------|
|                            |                      | број пошта   | %<br>(3/11)*100 | број пошта    | %<br>(5/11)*100 | број пошта   | %<br>(7/11)*100 | број пошта   | %<br>(9/11)*100 |                           |
| 1                          | 2                    | 3            | 4               | 5             | 6               | 7            | 8               | 9            | 10              | 11                        |
| 1                          | БЕОГРАД ЦЕНТАР       |              |                 |               |                 | 52           | 64,20           | 29           | 35,80           | 81                        |
| 2                          | БЕОГРАДСКИ<br>ВЕНАЦ  |              |                 | 1             | 0,99            | 44           | 43,56           | 56           | 55,45           | 101                       |
| 3                          | ЗЕМУН                |              |                 |               |                 | 38           | 73,08           | 14           | 26,92           | 52                        |
| 4                          | ВАЉЕВО               |              |                 |               |                 | 9            | 24,32           | 28           | 75,68           | 37                        |
| 5                          | ШАБАЦ                |              |                 |               |                 | 6            | 10,00           | 54           | 90,00           | 60                        |
| 6                          | ПАНЧЕВО              |              |                 |               |                 | 7            | 8,54            | 75           | 91,46           | 82                        |
| 7                          | СМЕДЕРЕВО            |              |                 | 1             | 2,78            | 5            | 13,89           | 30           | 83,33           | 36                        |
| 8                          | ПОЖАРЕВАЦ            |              |                 |               |                 | 3            | 6,52            | 43           | 93,48           | 46                        |
| 9                          | НОВИ САД             |              |                 | 3             | 2,59            | 35           | 30,17           | 78           | 67,24           | 116                       |
| 10                         | СРЕМСКА<br>МИТРОВИЦА | 3            | 2,78            |               |                 | 11           | 10,19           | 94           | 87,04           | 108                       |
| 11                         | ЗРЕЊАНИН             |              |                 |               |                 | 5            | 7,25            | 64           | 92,75           | 69                        |
| 12                         | КИКИНДА              |              |                 |               |                 | 6            | 21,43           | 22           | 78,57           | 28                        |
| 13                         | СОМБОР               |              |                 |               |                 | 6            | 14,29           | 36           | 85,71           | 42                        |
| 14                         | СУБОТИЦА             | 1            | 1,56            |               |                 | 18           | 28,13           | 45           | 70,31           | 64                        |
| 15                         | УЖИЦЕ                |              |                 |               |                 | 12           | 20,69           | 46           | 79,31           | 58                        |
| 16                         | ЧАЧАК                |              |                 | 1             | 2,56            | 7            | 17,95           | 31           | 79,49           | 39                        |
| 17                         | КРАЉЕВО              |              |                 |               |                 | 22           | 35,48           | 40           | 64,52           | 62                        |
| 18                         | КРУШЕВАЦ             |              |                 |               |                 | 16           | 26,23           | 45           | 73,77           | 61                        |
| 19                         | КРАГУЈЕВАЦ           |              |                 |               |                 | 27           | 41,54           | 38           | 58,46           | 65                        |
| 20                         | ЈАГОДИНА             |              |                 |               |                 | 7            | 12,96           | 47           | 87,04           | 54                        |
| 21                         | КОСОВО И<br>МЕТОХИЈА | 2            | 5,88            |               |                 | 26           | 76,47           | 6            | 17,65           | 34                        |
| 22                         | ПРОКУПЉЕ             |              |                 |               |                 | 8            | 28,57           | 20           | 71,43           | 28                        |
| 23                         | БОР                  |              |                 |               |                 | 5            | 22,73           | 17           | 77,27           | 22                        |
| 24                         | ЗАЈЕЧАР              |              |                 |               |                 | 5            | 8,93            | 51           | 91,07           | 56                        |
| 25                         | НИШ                  |              |                 | 1             | 1,49            | 31           | 46,27           | 35           | 52,24           | 67                        |
| 26                         | ЛЕСКОВАЦ             |              |                 | 1             | 3,13            | 3            | 9,38            | 28           | 87,50           | 32                        |
| 27                         | ВРАЊЕ                |              |                 | 1             | 2,63            | 13           | 34,21           | 24           | 63,16           | 38                        |
| 28                         | ПИРОТ                | 1            | 4,55            |               |                 | 6            | 27,27           | 15           | 68,18           | 22                        |
| <b>УКУПНО ЗА ПРЕДУЗЕЋЕ</b> |                      | <b>7</b>     | <b>0,45</b>     | <b>9</b>      | <b>0,58</b>     | <b>433</b>   | <b>27,76</b>    | <b>1.111</b> | <b>71,22</b>    | <b>1.560</b>              |

Као и у претходном периоду, радна времена пошта ће бити усклађивана са потребама корисника с једне, и захтевима економичног пословања Предузећа с друге стране.

### 2.3. Доступност поштанских шалтера

Као критеријум доступности поштанских шалтера за пружање универзалне поштанске услуге дефинисано је просечно време чекања корисника у реду испред шалтера у просторијама поште. Доступност поштанских шалтера је задовољавајућа уколико је просечно време чекања корисника у реду мање од 10 минута.

У 2024. години спроведено је снимање просечног времена чекања корисника у реду, посебно испред шалтера на којима се врши пријем пошиљака, а посебно испред шалтера за уплату-исплату, на основу студије „Тајни купац“, а у складу са Методологијом.

У Табели 3. приказан је резултат просечног времена чекања корисника у реду, при чему је време исказано у форми чч:мм:сс (часови:минути:секунде).

Табела 3. Просечно време чекања корисника у реду у 2024. години

| 2024. година   | Студија „Тајни купац“ |
|--|-----------------------|
| Просечно време чекања у реду - шалтер за пријем пошиљака | <b>0:03:56</b>        |
| Просечно време чекања у реду - шалтер за уплату-исплату  | <b>0:02:48</b>        |

Измерено просечно време чекања у реду испред шалтера у 2024. години је краће од 10 минута прописаних Методологијом, што указује да је доступност поменутих шалтера задовољавајућа на нивоу Предузећа.

### 2.4. Доступност уручења поштанских пошиљака

Квалитет уручења поштанских пошиљака представља доступност доставе и испоруке пошиљака корисницима универзалних поштанских услуга и посматра се кроз:

- организацију писмоносне доставе, односно обухваћеност територије ужим, ширим или најширим доставним подручјем;
- обухваћеност територије доставом пакета и упутница у електронској форми;
- квалитет изношења пошиљака на доставу и
- доступност испоруке.

#### 2.4.1. Организација писмоносне доставе

Квалитет уручења са становишта организације писмоносне доставе, односно обухваћеност територије ужим, ширим и најширим доставним подручјем подразумева примену критеријума:

- уже доставно подручје - достава се врши радним данима и, по правилу, обухвата насељена места преко 1.000 домаћинстава;
- шире доставно подручје - достава се врши од два до четири дана у недељи и то најмање три пута недељно у насељеним местима од 500 до 1.000 домаћинстава, односно најмање два пута недељно у насељеним местима од 250 до 500 домаћинстава;
- најшире доставно подручје - достава се врши најмање једном недељно и, по правилу, обухвата насељена места са мање од 250 домаћинстава.

Методологијом је дефинисано да је организација писмоносне доставе квалитетна уколико су наведени критеријуми примењени на више од 95% ПАК-ова на територији Републике Србије.

Сходно томе, организација писмоносне доставе на нивоу Предузећа у 2024. години достигла је дати ниво, јер су наведени критеријуми примењени на 137.642 од укупно 144.856 ПАК-ова, односно примењени су на 95,02% ПАК-ова (1,14% више него у претходној години).

#### **2.4.2. Организација доставе пакета и упутница у електронској форми**

Методологијом је дефинисано да је достава пакета квалитетно организована уколико се достава пакета омогући на више од 85% ПАК-ова ужег доставног подручја Републике Србије.

Достава пакета је квалитетно организована и омогућена је на 80.301 ПАК-ова од укупно 82.152 ПАК-ова ужег доставног подручја (97,75%).

Методологијом је прописано да је достава упутница у електронској форми квалитетно организована уколико је достава омогућена у истом дану када је извршен пријем (до дефинисаног времена) на више од 70% ПАК-ова ужег доставног подручја Републике Србије.

Територија на којој се врши достава упутница у електронској форми обухвата урбана и рурална подручја, при чему је радно време доставних пошта такво да омогућава уручење предметних упутница у прописаним роковима. Наведено подручје обухвата 65.955 од укупно 82.152 ПАК-ова ужег доставног подручја, односно 80,28% ужег доставног подручја Републике Србије (0,01% више него у претходној години), што подразумева да је достава упутница у електронској форми квалитетно организована.

#### **2.4.3. Изношење упутница у електронској форми на доставу**

Квалитет изношења упутница које су приспеле и изнете на доставу првог радног дана је следећи:

- 90-95% - задовољавајући квалитет;
- 95,01-97% - квалитетно;
- 97,01-100% - изузетно квалитетно.

Процент упутница које су примљене и изнете на доставу првог радног дана износи 99,5%, што говори о изузетном квалитету.

#### **2.4.4. Спољна контрола доставе**

У циљу побољшања квалитета доставе, обавеза радних јединица је да организују редовно спровођење спољне контроле доставе, анализирају извештаје и прате рад спољних контролора, утврђују тежину и значај уочених пропуста, као и учесталост понављања пропуста од стране истих поштар, односно исте поште и предузимају адекватне мере у складу са интерним актима Предузећа.

Анализом извештаја спољне контроле доставе за 2024. годину, утврђено је да је динамика превиђена за контролу уручења пошиљака на адреси испоштована на 2.978 од укупно 3.438 реона (87%).

### 3. БРЗИНА И ПОУЗДАНОСТ ПРЕНОСА ПОШИЉАКА

#### 3.1. Унутрашњи поштански саобраћај

##### 3.1.1. AMQM мерење рокова за пренос приоритетних нерегистрованих писмоносних поштиљака

У унутрашњем поштанском саобраћају у 2024. години спроведено је мерење рокова за пренос приоритетних нерегистрованих писмоносних поштиљака са интерним панелистима (AMQM мерење). Наведено мерење је вршено на узорку од 13.500 тест писама, а резултати су приказани у Табели 4.

Табела 4. Резултат AMQM мерења у 2024. години

| 2024. година  | Д+1   | Д+2   | Д+3   |
|---|-------|-------|-------|
| Циљ квалитета   | 85%   | 90%   | 95%   |
| AMQM мерење рокова преноса без коришћења члана 15. Правилника (AMQM апликација) | 56,1% | 77,9% | 87,9% |
| AMQM мерење рокова преноса сагласно члану 15. Правилника                        | 61,3% | 78,7% | 89,3% |

Сагласно Правилнику о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга („Службени гласник РС“, број 114/2020), резултати AMQM мерења су приказани на два начина - без коришћења члана 15. наведеног Правилника (подаци из AMQM апликације) и сагласно члану 15.

Приликом мерења остварених резултата на основу података из AMQM апликације (без коришћења члана 15. и сагласно члану 15. наведеног Правилника), утврђено је да нису остварени постављени циљеви квалитета.

##### 3.1.2. Рокови за пренос пакета у унутрашњем поштанском саобраћају

Сагласно Члану 10. Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга, током 2024. године вршило се праћење рокова за пренос пакета у унутрашњем поштанском саобраћају. У Табели 5. дати су резултати мерења рокова за пренос пакета током 2024. године.

Табела 5. Резултати мерења рокова за пренос пакета у УПС у 2024. години

| 2024. година                  | Д+2    | Д+3   | Д+5    |
|-------------------------------|--------|-------|--------|
| Циљ квалитета                 | 80%    | 90%   | 95%    |
| Рокови за пренос пакета у УПС | 71,86% | 89,8% | 97,03% |

На основу измерених резултата током 2024. године, констатујемо да су испуњени постављени циљеви квалитета за рок преноса Д+5, док нису испуњени циљеви квалитета за рок преноса Д+2 и Д+3.

#### 3.2. Међународни поштански саобраћај

Током 2024. године Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд није мерило рокове за пренос „с краја на крај“ за приоритетне нерегистроване писмоносне поштиљке у међународном поштанском саобраћају путем система мерења Светског поштанског савеза - GMS WORLD, зато што менаџмент тим GMS WORLD пројекта исти није пустио у

продукцију, упркос најавама да ће систем мерења функционисати. Ситуација се није променила ни током првог квартала 2025. године.

С друге стране, Пошта Србије је учинила све да успешно стартује са процесом наведеног мерења, те је у те сврхе у јануару 2024. године инсталирана и успешно тестирана RFID опрема у изменичној пошти 11003 Београд, на бази пасивне RFID технологије.

### 3.2.1. Рокови за уручење пакета у међународном поштанском саобраћају

Чланом 13. Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга, дефинисани су рокови за уручење пакета у међународном поштанском саобраћају из области универзалне поштанске услуге у долазу, а исти подразумевају рокове од тренутка приспећа у изменичну пошту до уручења примаоцу, не рачунајући време које је пакет провео на царини.

Пошта Србије резултате о квалитету пакетских услуга у међународном поштанском саобраћају преузима из међународног система за праћење квалитета Светског поштанског савеза – QCS (Quality Control System). Подаци о роковима за уручење пакета у међународном поштанском саобраћају дати су у Табели 6.

Табела 6. Резултати мерења рокова за уручење пакета у МПС у 2024. години (у долазу)

| 2024. година                              | D+2   | D+3   | D+5   |
|---|-------|-------|-------|
| Циљ квалитета                             | 80%   | 90%   | 95%   |
| Рокови за уручење пакета у МПС (у долазу) | 77,8% | 85,1% | 92,6% |

Мерење рокова за уручење пакета у долазу из међународног поштанског саобраћаја вршено је у периоду јануар – август 2024. године. На основу измерених резултата за сва 43.682 пакета у међународном поштанском саобраћају, није испуњен циљ квалитета за сва три рока преноса. Мерење је вршено само за првих осам месеци 2024. године, јер променом апликације за праћење квалитета Светског поштанског савеза, са QCS апликације на QCS Mail BigData, извештај о роковима уручења више се не испоручује.

## 4. БЕЗБЕДНОСТ ПОШИЉАКА

### 4.1. Унутрашњи поштански саобраћај

#### 4.1.1. Изгубљене, оробљене и оштећене пошиљке

Преглед броја изгубљених, оробљених и оштећених пошиљака у 2024. години у односу на 2023. годину, приказан је у Табели 7. Ради упоредивости података, број пошиљака, сагласно одредбама Методологије сагледаван је у односу на 100.000 примљених пошиљака.

Анализом података констатовано је да је у 2024. години дошло до повећања броја изгубљених пошиљака на 100.000 примљених, самим тим и броја изгубљених пошиљака у односу на укупан обим примљених пошиљака, што се даље рефлектовало и на погоршање степена безбедности пошиљака, који је у 2023. години износио 0,007% а у 2024. години 0,008%.

#### 4.1.2. Степен безбедности поштанских пошиљака

Исказани проценат степена безбедности регистрованих поштанских пошиљака у 2024. години је 0,008% (8 изгубљених, оробљених и оштећених на 100.000 примљених), што представља квалитативни пад у односу на 2023. годину, када је износио 0,007%.



Табела 7. Изгубљене, оробљене или оштећене пошљице у УПС

| ВРСТА ПОШИЉКЕ                              | 2023.        | 2024.        |
|--|--------------|--------------|
| <b>ПРЕПОРУЧЕНЕ ПОШИЉКЕ - РЕ ПОШИЉКЕ</b>    |              |              |
| - изгубљена на 100.000 пошљица             | 2            | 2            |
| - оробљена или оштећена на 100.000 пошљица | 0            | 0            |
| <b>СУДСКА ПИСМА</b>                        |              |              |
| - изгубљена на 100.000 пошљица             | 18           | 19           |
| - оробљена или оштећена на 100.000 пошљица | 0            | 0            |
| <b>ВРЕДНОСНА ПИСМА</b>                     |              |              |
| - изгубљена на 100.000 пошљица             | 1            | 0            |
| - оробљена или оштећена на 100.000 пошљица | 0            | 0            |
| <b>ПАКЕТИ</b>                              |              |              |
| - изгубљени на 100.000 пакета              | 3            | 3            |
| - оробљени или оштећени на 100.000 пакета  | 4            | 0            |
| <b>УПУТНИЦЕ</b>                            |              |              |
| - изгубљене на 100.000 пошљица             | 0            | 0            |
| <b>СТЕПЕН БЕЗБЕДНОСТИ ПОШИЉАКА</b>         | <b>0,007</b> | <b>0,008</b> |

#### 4.1.3. Исплаћене накнаде штете

У Табели 8. приказан је упоредни преглед исплаћених накнада штете, по врсти поштанских пошљица, у 2024. години у односу на 2023. годину.

Табела 8. Исплаћене накнаде штете у УПС, по врсти пошљица

| УПС                  | 2023. година |                     | 2024. година |                     |
|----------------------|--------------|---------------------|--------------|---------------------|
|                      | комада       | дин.                | комада       | дин.                |
| Препоручене пошљице* | 493          | 633.934,00          | 592          | 905.427,00          |
| Вредносна писма      | 9            | 19.070,00           | 1            | 3.656,00            |
| Пакети               | 188          | 471.165,18          | 173          | 454.190,40          |
| Упутнице             | 0            | 0,00                | 0            | 0,00                |
| <b>УКУПНО</b>        | <b>690</b>   | <b>1.124.169,18</b> | <b>766</b>   | <b>1.363.273,40</b> |

(\* под препорученим пошљицама подразумевају се препоручене пошљице - РЕ пошљице и судска писма)

Из приказане табеле може се констатовати да је у 2024. години у односу на 2023. годину, реализовано за 20% више захтева за накнаду штете за препоручене пошљице, док је за вредносна писма број реализованих захтева смањен за 90%, као и за пакете за 8%. Укупан износ исплаћених накнада штете повећан је за 21,3%.

#### 4.1.4. Просечно време решавања рекламација, реализација и исплата накнаде штете

Просечно време решавања рекламација, реализација и исплата накнаде штете за писмоносне пошљице, приказани су у Табели 9.

Табела 9. Просечно време решавања рекламација, реализација и исплата накнаде штете

| Година | Решавање рекламационог поступка | Реализација накнаде штете | Исплата накнаде штете | Укупно за реализацију и исплату накнаде штете |
|--------|---------------------------------|---------------------------|-----------------------|---|
|        | (дана)                          | (дана)                    | (дана)                | (дана)  |
|        | 1                               | 2                         | 3                     | 4=2+3   |
| 2023.  | 6                               | 6                         | 5                     | 11  |
| 2024.  | 5                               | 8                         | 5                     | 13  |

Из приложеног, може се констатовати да је просечно време за решавање рекламационог поступка, као и за реализацију и исплату накнаде штете у 2024. години у складу са законом и осталим актима.

## 4.2. Међународни поштански саобраћај

### 4.2.4. Исплаћене накнаде штете

У циљу прегледности исплаћене накнаде штете, у Табели 10. приказани су подаци о висини накнаде штете исплаћене на терет Предузећа, по врстама поштиљака, у 2024. години у односу на 2023. годину.

Табела 10. Исплаћене накнаде штете у МПС, по врсти поштиљака

| МПС                  | 2023. година |                   | 2024. година |                   |
|----------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|
|                      | комада       | дин.              | комада       | дин.              |
| Препоручене поштиљке | 15           | 51.115,00         | 19           | 81.198,28         |
| Вредносна писма      | 2            | 84.134,00         | 2            | 42.681,86         |
| Пакети               | 3            | 10.604,00         | 3            | 24.019,00         |
| <b>УКУПНО</b>        | <b>20</b>    | <b>145.853,00</b> | <b>24</b>    | <b>147.899,14</b> |

У 2024. години у односу на 2023. годину, реализован је већи број захтева за накнаду штете, само за препоручене поштиљке, тако да је квалитет преноса и уручења поштиљака и даље на задовољавајућем нивоу. Све РЈ/РРЈ/ПЈ су упућене да су у обавези да поступају у складу са дефинисаним технолошким упутствима, као и да предузму мере у циљу повећања квалитета пружања услуга.

## 4.3. Закључак и мере за унапређење квалитета поштанских услуга

У циљу побољшања квалитета поштанских услуга у погледу безбедности поштанских поштиљака, радне јединице обезбеђују квалитетну, континуирану и стручну оперативну контролу технолошког процеса рада, од момента пријема поштанске поштиљке до момента њеног уручења примаоцу, спроводе додатне обуке запослених о правилном руковању са препорученим поштиљкама, поштиљкама са повратницама и судским писмима, а у складу са важећим прописима и интерним актима Предузећа. У циљу побољшања квалитета са аспекта рокова преноса предузимају се мере у циљу појачане контроле активности прераде поштиљака у поштанско логистичким центрима, као и контроле технолошког процеса рада запослених на достави поштиљака.

## 5. ЕФИКАСНОСТ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

### 5.1. Рекламације евидентиране у радним јединицама

Током 2024. године, у радним јединицама је евидентирано 820 рекламација, што је за 3,5% мање него у 2023. години (850 рекламација). Рекламације су евидентиране по врстама, у зависности од тога на шта се односе: достава пошиљака, шалтерско пословање и остале рекламације корисника (понашање запослених, курир - непреузимање пошиљака, организација рада и уређење поште и др.).

Забележено је смањење укупног броја рекламација на доставу за 8,03%, на шалтерско пословање за 42,86%, док је број рекламација које сврставамо у категорију „остале“, већи за 31,02%.

У Табели 11. приказан је укупан број рекламација по врстама примедби у 2023. и 2024. години.

Табела 11. Рекламације по врстама примедби

| Рекламације                            | Достава      | Шалтер        | Остале рекламације | Укупно       |
|--|--------------|---------------|--------------------|--------------|
| 2023. година                           | 548          | 112           | 190                | <b>850</b>   |
| 2024. година                           | 504          | 67            | 249                | <b>820</b>   |
| <b>пораст/смањење у 2023. год. у %</b> | <b>-8,0%</b> | <b>-42,9%</b> | <b>31,2%</b>       | <b>-3,5%</b> |

Учешће основаних рекламација у укупном броју свих рекламација износи 30% (247/820).

#### Достава пошиљака (74,5% у односу на укупан број основаних рекламација)

Највећи број основаних рекламација из ове области односи се на прекорачење рока за извршење услуге, непрописно извештевање о приспећу пошиљке, губитак пошиљке, непрописно или неблаговремено уручење нерегистрованих писмоносних пошиљака које садрже рачуне, није покушана друга достава.

#### Шалтерско нословање (13,7% у односу на укупан број основаних рекламација)

Рекламације су се најчешће односиле на погрешно обрачунату поштарину или начин плаћања, погрешно унете адресне податке на пошиљци, пропусте запослених приликом спровођења трансакција уплата (погрешан одабир текућег рачуна комуналног предузећа за чији рачун се врши уплата и погрешан унос позива на број или позив на број није ни унет), као и на пропусте запослених приликом пријема пошиљака или задужења за доставу, јер нису унети, или су унети погрешни подаци о откупном износу и/или начину уплате откупног износа.

#### Остале рекламације (12% у односу на укупан број основаних рекламација)

Рекламације корисника су се углавном односиле на организацију рада, односно дуже чекање на шалтерима пошта, непоштовања времена предвиђеног за паузу од стране запослених поште, рекламације на непримерено и нељубазно понашање запослених, било је и рекламација на уређење поште као и на рад клима уређаја.

### 5.2. Рекламације евидентиране у Служби контакт центра и примљене путем корпоративног сајта Предузећа (Контакта)

Током 2024. године, путем Контакт форме приспело је 46.783 упита корисника, што представља смањење од око 3% у односу на претходну годину. Од укупног броја приспелих упита, 35.241 чине захтеви за информацијама, док 11.542 чине рекламације корисника (24,6%).

Када су у питању захтеви за информацијама, највећи број се односио на: проверу статуса пошиљака у међународном поштанском саобраћају, начин коришћења пакетомата, пријаве потенцијалних веб превара путем СМС порука и emailа, додатне информације о услугама Предузећа, и др.

Од укупног броја рекламација примљених путем Контакт форме:

- 9 909 (62%) се односи на доставу пошиљака (43% је оцењено као основано);
- 279 (2%) на шалтерско пословање (75% оцењено као основано) и
- 1354 (34%) се односи на остале рекламације (30% је оцењено као основано).

Од укупног броја основаних рекламација на доставу пошиљака, највећи број је уложен због неизвршене доставе на адреси примаоца, неостављања извештаја о приспећу пошиљке, нередовног обављања доставе и прекорачења рока за уручење пошиљака, што је према наводима надлежних радних јединица последица недовољног броја запослених на пословима доставе.

У области „осталих рекламација“ највећи број основаних рекламација се односи на нељубазност и непримерену комуникацију запослених са корисницима, као и на организацију рада и уређење поште - недовољан број шалтера, уређење ентеријера поште и др.

Такође, путем Контакт форме упућен је и већи број похвала корисника, због љубазног, професионалног и коректног опхођења запослених према корисницима поштанских услуга.

## 6. ЗАДОВОЉСТВО И ИНФОРМИСАНОСТ КОРИСНИКА УСЛУГА

Истраживање ставова корисника - правних лица, названо Индекс сатисфакције, спроводи се кроз форму личног интервјуа и тиме се даје прилика корисницима да бројчано, од један (1) до пет (5), оцене различите параметре, тј. атрибуте писмоносних услуга и тако изразе своје задовољство или незадовољство коришћењем истих. Такође, дата је и могућност коментарисања или давања сугестија о начину пружања осталих услуга или целокупног пословања Поште Србије.

У истраживању је коришћен статистички узорак од 200 правних лица, а само истраживање је спроведено у 16 РЈ/РРЈ/ПЈ.

Кроз истраживање оваквог типа, омогућава се реално, квантитативно и квалитативно сагледавање ставова корисника и кретања индекса сатисфакције у времену.

Код истраживања Индекса сатисфакције - правних лица, корисници су унапред одабрани, а анкетирање се углавном спроводи на састанку, у пословним просторијама корисника.

Како се види из приложене Табеле 12, укупна пондерисана вредност (просечне оцене задовољства корисника) за правна лица износи 4,51 што је за 0,76 више од просечне оцене 3,75 – која представља минимално прописани степен задовољства корисника поштанских услуга по Методологији.

Табела 12. Просечна оцена задовољства корисника (правна лица) у 2024. години

| Параметри услуге     | Просечна оцена | Релативни тежински коефицијенти | Пондерисане вредности |
|----------------------|----------------|---------------------------------|-----------------------|
| Поузданост           | 4,64           | 0,20                            | 0,93                  |
| Брзина               | 4,42           | 0,25                            | 1,11                  |
| Асортиман услуга     | 4,59           | 0,20                            | 0,92                  |
| Цена                 | 4,28           | 0,15                            | 0,64                  |
| Начин пружања услуге | 4,56           | 0,20                            | 0,91                  |
| <b>Укупно</b>        |                | <b>1</b>                        | <b>4,51</b>           |

## 7. ПОСТУПАК СТАНДАРДИЗАЦИЈЕ И ТИПИЗАЦИЈЕ

Стандардизација и типизација играју кључну улогу у пружању универзалне поштанске услуге којом се осигурава квалитет пружања услуга, ефикасност пословања и задовољство корисника поштанских услуга.

Стандардизација олакшава продају, побољшава безбедност, промовише заједничко техничко разумевање и поставља минималне захтеве квалитета у пружању поштанских услуга. Као резултат тога, има огроман утицај на рад поштанских оператора, за које је интероперабилност кључни фактор успеха у доследном пружању услуга високог квалитета.

Стратегијом достизања стандарда квалитета поштанских услуга прописаних на поштанском тржишту Европске уније дефинисани су циљеви остваривања квалитета поштанских услуга у Републици Србији.

Развој одговарајућих стандарда и регулативе, у области квалитета поштанских услуга, сигурности и безбедности корисника и запослених у поштанском сектору, као и сигурности поштанских пошиљака, а у складу са директивама Европске уније, Светског поштанског савеза и других релевантних институција, установљена су заједничка правила која се односе на утврђивање и усаглашавање стандарда квалитета за универзалну поштанску услугу. Развој техничких стандарда из области поштанског саобраћаја поверен је CEN-у (Европском комитету за стандардизацију), односно надлежном Техничком комитету TC 331.

Пошта Србије примењује различите стандарде у својим процесима, ISO 9001:2015 за управљање квалитетом, SRPS A.L3.001 Адресни систем - Модел за размену података као и стандарде специфичне за поштанске услуге, попут међународних стандарда дефинисаних од стране Светског поштанског савеза и Европског комитета за стандардизацију - Техничког комитета 331 „Поштанске услуге“ CEN-а (CEN / TC 331), који је задужен за стандарде из области поштанске делатности.

Као давалац универзалне поштанске услуге Пошта Србије је у обавези да поступа у складу са законом којим се уређује област поштанских услуга. За оцену испуњености параметара квалитета, примењују се стандарди SRPS EN 13850:2014 - за мерење времена преноса услуге „с краја на крај“ за приоритетне пошиљке и пошиљке прве класе, SRPS EN 14508:2014 - за мерење времена преноса појединачне неприоритетне пошиљке и SRPS EN 14012:2014 - за мерење броја рекламација и накнада штете који су објављени у „Службеном гласнику РС“, број 31/14. Применом стандарда побољшавају се процеси пружања поштанских услуга и успостављање јасних односа са корисницима услуга.

Нивои стандардизације поштанских услуга применом европских стандарда чине:

- **Технички стандарди** - спецификације за опрему, софтвере и технологију која се користи у процесу пријема, сортирања и доставе пошиљака;
- **Оперативни стандарди** - правила и процедуре за обраду пошиљака, као што су поступци пријема, сортирања, доставе и праћења пошиљака;
- **Стандарди квалитета** - дефинишу нивое услуга и перформанси које треба постићи, као и методе за мерење и оцењивање квалитета услуга и
- **Безбедоносни стандарди** - смернице и прописи који се односе на заштиту поштанских пошиљака од губитка, оштећења или злоупотребе током транспорта и уручења.

Примена ових стандарда омогућава постизање високог нивоа усклађености и интероперабилности међу поштанским операторима, што доприноси ефикасности, поузданости и конкурентности поштанског сектора.

## **8. ОРГАНИЗАЦИОНА КЛИМА И ЗАДОВОЉСТВО ПОСЛОМ**

### **8.1. Предмет истраживања**

Организациона клима представља моделе организационог понашања који преовладавају у организацији, а заснивају се на искуствима и перцепцији радног окружења од стране свих запослених. Клима у једном предузећу не мора бити јединствена, већ се може разликовати по организационим целинама. Повољна организациона клима повећава учинак запослених, појачава осећај сигурности, осећај личног успеха, мотивацију, оданост предузећу – значајно одређује сам квалитет живота запослених и функционисање организације у целини. На климу се може ефикасно утицати променом карактеристика организације, зависно од циља који се жели постићи и променом политике руководства јер климу обликују највиши руководиоци. Када руководство више сарађује са радницима, клима се побољшава, чиме се смањује потреба за формалношћу и контролом.

Задовољство послом најшире можемо одредити као позитиван емоционални одговор особе приликом обављања неког посла. То је сложени конструкт који се састоји од бар три компоненте: когнитивне, емоционалне и понашајне. Задовољство послом представља колекцију ставова о појединим аспектима посла. Запослени могу бити задовољни једним, а истовремено незадовољни другим аспектима посла. Људи на послу проводе већи део дана и уколико је то време утрошено на посао којим особа није задовољна, последице ће нужно бити негативне, како за саму организацију, у смислу продуктивности, тако и за опште психолошко стање и задовољство животом људи. Значај овог појма за саму организацију је неспоран, између осталог и због своје снажне повезаности са мотивацијом за рад, радним учинком, изостанцима са посла и у крајњој линији са напуштањем посла. Због тога је битно и неопходно бавити се овим аспектом организационог функционисања.

Предмет истраживања јесте испитивање организационе климе и задовољства послом запослених.

### **8.2. Циљеви истраживања**

На основу предлога средњорочног плана пословне стратегије и развоја ЈП „Пошта Србије“, Београд за период 2022-2024 и „Методологије праћења квалитета у поштанском саобраћају“ (Сл. ПТТ гласник бр. 939 од 28. октобра 2014. године), дефинисани су циљеви истраживања: утврђивање карактеристика и природе организационе климе и задовољства послом, предлагање мера за побољшање организационе климе у Предузећу, предлагање мера за повећање задовољства запослених у Предузећу, упоређивање са претходним налазима са циљем периодичног праћења трендова и разлика у оценама испитиваних појава.

### **8.3. Задаци истраживања**

У складу са циљевима, задаци истраживања су: испитивање ставова запослених о организационој клими, испитивање ставова запослених о степену задовољства послом, испитивање повезаности организационе климе и задовољства послом са демографским особинама запослених и утврђивање трендова и разлика у односу на резултате претходних истраживања.

### **8.4. Променљиве**

Зависне променљиве

- 1. Организациона клима:** Организација рада и примена процедура, Међуљудски односи, Сигурност посла и лојалност, Систем награђивања и напредовања,

Партиципација у одлучивању и иновативност, Стил руковођења, Углед Предузећа и друштвена одговорност, Информисање, Обуке и стручно усавршавање

2. **Задовољство послом:** Емоционални одговор на радни контекст, Брига о запосленима, Међуљудски односи, Развој каријере, Садржај и обогаћивање посла, Услови рада, Едукација, Оперативно руковођење, Зарада и награђивање, Управљање и стратегија

Независне променљиве:

Пол, Узраст, Радни стаж, Образовање, Организациона целина, Група послова

## 8.5. Инструменти

За потребе истраживања направљени су посебни упитници за испитивање ставова, у форми 5-ступене Ликертове скале.

## 8.6. Узорак

Према плану истраживања, креиран је репрезентативан узорак од 615 запослених (5% од укупног броја запослених на неодређено време на дан 18.11.2024. године). У предвиђеном року Функцији управљања кадровима враћено је 452 попуњених упитника.

## 8.7. Резултати истраживања

Обрадом прикупљених података добијене су оцене за сваки показатељ организационе климе, док средња оцена за све показатеље климе износи **3,79** (незнатно лошије него у претходном истраживању). Најбоље је оцењен показатељ *Међуљудски односи* – пријатељски и колегијални односи међу запосленима (**4,47**), док су испитаници најмању оцену дали *Систему награђивања и напредовања* – однос очекиване и остварене награде предузећа за залагање запосленог (**2,78**). На графику испод, приказане су оцене за сваки показатељ појединачно.



Оцене за сваки показатељ организационе климе

Средња оцена на свим показатељима задовољства послом износи **3,56**. Испитани запослени најзадовољнији су *оперативним руковођењем* и *међуљудским односима* (4,32 и 4,13). Најнезадовољнији су *зарадом* и *награђивањем* и *управљањем* и *стратегијом* (2,48 и 3,19). Као и на димензијама организационе климе, више оцене су дате колегијалним односима и непосредним руководиоцима, док су слабије оцењене зарада и стратешко управљање.



Оцене за сваки показатељ задовољства послом

### 8.8. Општа оцена

На крају упитника испитаници су на скали од 1 до 10 могли уопштено да оцене рад у Предузећу. Општа оцена Предузећа као места за рад износи **6,41**.

### 8.9. Пол

Женски испитаници оцењују климу средњом вредношћу 3,77 док мушки 3,78. Статистички значајна разлика између женских и мушких испитаника није се појавила код показатеља организационе климе. Задовољство послом, мушки испитаници проценили су средњом оценом 3,66 а женски 3,61. Такође, нису добијене статистички значајне разлике међу показатељима.

### 8.10. Старост

Климу најслабије процењују најмлађи запослени (3,61) док највише оцене дају запослени узраста од 51 до 60 година (3,91). Различити узрасти нису показали значајне разлике у процени организационе климе. Код задовољства послом највише оцене дали су запослени старости од 51 до 60 година (3,76) док су најниже давали најмлађи (3,41).

### 8.11. Радни стаж

Најбоље оцене дали су запослени са највише радног стажа (3,87) док су запослени са стажом између 21 и 30 година дали најниже оцене (3,72). Задовољство послом највише оцењују запослени са најмање стажа, до 10 година (3,77) док најниже оцене бележе запослени на средини каријере, од 21 до 30 година проведених на послу (3,56). Нису пронађене статистички значајне разлике између осталих показатеља зависне променљиве.

### 8.12. Образовање

Испитаници са 4. и 5. степеном стручне спреме слабије оцењују организациону климу (3,72) док запослени са 3. степеном дају највише оцене (4,01). Задовољство послом колеге са НКВ/ПКВ степеном стручне спреме слабије су оцениле од осталих категорија (3,24). Највише задовољни су испитаници са 3. степеном стручне спреме (3,96).

### 8.13. Организациона целина

Може се уочити тренд нижих оцена у РЈ „Земун“ и РЈ „РПЛЦ Београд“ (3,46 и 3,63) у односу на РРЈ „Косово и Метохија“, Функције и РРЈ „Врање, Лесковац, Прокупље, Пирот“ (3,95 и 4,46). Средња оцена за све радне јединице је 3,83. Слично као за организациону



климу, задовољство послом РЈ „Земун“ оцењује најслабијом средњом оценом (3,47) а РЈ „Косово и Метохија“ највишом (4,23). Средња оцена свих делова Предузећа је 3,69.

Организациона целина је комплексан фактор, у себи садржи територијалну одредницу са једне (радне јединице и регионалне радне јединице), али исто тако и функционалну позицију у Предузећу (функције и радне јединице за послове од заједничког интереса и подршке рада Предузећу) са друге стране. Последично, добијене разлике можемо објашњавати и географско-територијалним специфичностима (што подразумева комплекс социјалних, културних и наравно економских утицаја), али и утицајима улоге одређене целине у Предузећу, како је то организацијом предвиђено.

#### 8.14. Групе послова

Најбоље оцене давали су запослени из виших делова организационе структуре – *Тактичко руковођење* (4,58) док су најниже оценили климу запослени из групе *Референтски послови* (3,46). Наглашавамо да је у појединим групама послова био релативно мали број испитаника (помоћни послови, кв радници, возачи, референти и послови тактичког руковођења), па се ови подаци посматрају искључиво као трендови који не дају основу за поуздане закључке. Средња оцена за све послове износи 3,85. Код задовољства послом добијени су слични резултати. Највише оцене дали су највиши делови организационе структуре, *Тактичко руковођење* (4,32), док су најниже задовољство показали *Помоћни послови* (3,10) и *Референтски послови* (3,25). Средња оцена задовољства за све послове је 3,67.

Опште задовољство послом на скали од 1 до 10 међу запосленима који припадају различитим групама послова на сличан начин се распоредило као на претходним варијаблама. Запослени из категорије *Тактичко руковођење* дали су највише оцене (8,50) док су најниже из групе *Референтски послови* и *Помоћни послови*.

#### 8.15. Резиме

На основу резултата истраживања за период 2022. – 2024. године, уочава се и даље, као и у налазима претходних истраживања, постојање одређеног нивоа незадовољства начином награђивања и напредовања запослених, тачније неповољније се опажа зарада и награђивање.

Такође, понавља се и тренд већег задовољства запослених у стручним службама у односу на запослене на технолошким пословима. Међутим граница није толико одређена као у претходном истраживању – референтски послови (12. Група послова према Правилнику о организацији и систематизацији) показали су најниже задовољство и процену организационе климе а исти тренд показују запослени на високостручним пословима (13. група послова према Правилнику о организацији и систематизацији). Гледајући образовање запослених показао се тренд да су запослени са 4. степен стручне спреме незадовољнији од других што одговара структури послова (послови доставе, шалтерски послови и сл.) али исти тренд јавио се и код високостручних кадрова. Запослени на сложенијим и стручним пословима показали су незадовољство послом и климом у целини. Овај податак важно је узети у обзир за будуће планирање и одлучивање у организовању посла и људских ресурса. Носиоци наше главне делатности, али и значајан део стручног кадра процењују радно окружење неповољније у односу на остале категорије запослених и мање су задовољни послом.

Запослени са најмање година стажа и запослени пред одлазак у пензију процењују позитивно климу и задовољнији су послом него запослени у средини својих каријера, док су запослени у најпродуктивнијим годинама мање задовољни и неповољније опажају окружење у Предузећу у односу на друге старосне категорије запослених. За даље закључивање у вези са овим налазом неопходно је узети у обзир флукуацију која је данас израженија него у ранијем периоду.

Као и у ранијим истраживањима, остаје тренд нижих оцена у већим градским срединама али и у северним деловима земље - нешто неповољније оцењују организациону климу, и та категорија запослених је у мањој мери задовољна испитиваним аспектима посла. Остаје закључак да је у местима где постоји развијенија привреда конкуренција јача и да постоје веће могућности за обављање различитих, изазовнијих, можда и боље плаћених послова. С обзиром на неуједначене економске услове, запослени из различитих средина се једноставно пореде са различитим просецима који су карактеристични за њихову средину и у складу са тим доносе коначан суд о свом послу. С друге стране, живот у таквом окружењу подразумева већи стандард, а самим тим су и већа очекивања и потребе. Тако смо и добили да су у појединим елементима запослени који нагињу већим градским центрима били критичнији према различитим аспектима посла. На основу података које смо добили не можемо говорити о карактеристикама организационих клима и задовољству послом конкретних организационих целина, већ само о извесним тенденцијама. Ако би нас интересовале специфичности самих организационих целина, морале би се анализирати карактеристике организационе климе и задовољства послом у самим организационим целинама, на већем броју испитаника.

Новина у односу на ранија истраживања јесте да значајан број испитаника није навео у потпуности демографске податке у првом делу упитника. Тиме се остало без исцрпног увида у категорије независних варијабли значајног дела узорка који није занемарљив. Ово наводи на закључак да постоји одређен степен неповерења у Предузећу међу запосленима између различитих организационих делова. Иако је наглашено да је истраживање анонимно запослени нису наводили тражене податке.

Резултати истраживања који се могу тумачити као значајна предност односно снага Предузећа јесу високо развијени и присни колегијални међуљудски односи, како између колега истог нивоа тако и са првим степеном непосредних руководиоца. Ову чињеницу ваља имати у виду за потенцијалне будуће кораке у увођењу промена и превазилажењу поменутих организационих слабости.

## **9. ЗАКЉУЧАК**

На основу свега напред наведеног, може се закључити да се на нивоу Предузећа, односно у радним јединицама доста пажње посвећује контроли квалитета пружања универзалне поштанске услуге.

Параметри на основу којих је вреднован квалитет универзалне поштанске услуге у 2024. години, анализирани су применом низа утврђених критеријума, и може се закључити да је већина тих параметара у оквиру прописаног нивоа квалитета. Свакако, у наредном периоду је потребно одржати постојећи ниво квалитета и континуирано предузимати активности за његово побољшање. Посебан фокус ћемо поставити на области у којима нису реализовани прописани циљеви квалитета и предузети активности у организационом, технолошком и едукативном смислу, како би се створили предуслови за унапређење нивоа квалитета, а све у циљу задовољења потреба корисника и бољег пословног позиционирања Предузећа.